ASSEMBLÉE NATIONALE

QUÉBEC

TREIZIÈME RAPPORT SUR L'IMPUTABILITÉ DES SOUS-MINISTRES ET DES DIRIGEANTS D'ORGANISMES PUBLICS

Commission de l'administration publique

Rapport des conclusions et des recommandations à la suite de l'audition des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics sur leur gestion administrative

Décembre 2004

Publié par le Secrétariat des commissions
de l'Assemblée nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, des Parlementaires, 3e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission de l'administration publique, veuillez vous adresser à la secrétaire de la Commission, Mme Nancy Ford, à l'adresse indiquée ci-dessus ou encore :

Téléphone :(418) 643-2722
Télécopie : (418) 643-0248
Courrier électronique : nford@assnat.qc.ca

Vous trouverez ce rapport dans la section « travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : www.assnat.qc.ca

ISSN : 1492-0344
DÉPÔT LÉGAL – Bibliothèque nationale du Québec, décembre 2004

Table des matières

Introduction

Chapitre 1 L'aide aux élèves en difficulté

Observations du Vérificateur général
Audition du sous-ministre de l'Éducation
Commentaires des membres de la Commission
Conclusion et recommandations

Chapitre 2 Le suivi des travaux de la commission de l'administration publique sur les services à domicile et les services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie relevant du réseau de la santé et des services sociaux

Rappel des observations du Vérificateur général
Principales conclusions de la Commission de l'administration publique, dans son neuvième rapport sur l'imputabilité, sur les services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie et sur les services à domicile
Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux
Commentaires des membres de la Commission
Conclusion

Chapitre 3 La gestion de la sécurité informatique

Observations du Vérificateur général
Audition du secrétaire du Conseil du trésor, de la sous-ministre du Revenu, du président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec et du président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec
Commentaires des membres de la Commission
Conclusion

Chapitre 4 la gestion du projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval

Observations du Vérificateur général
Audition du sous-ministre des Transports et du président-directeur général de l'Agence métropolitaine de transport
Commentaires des membres de la Commission
Conclusion

Chapitre 5 Le suivi de la vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services

Observations du Vérificateur général
Audition de la sous-ministre du Revenu
Commentaires des membres de la Commission
Conclusion et recommandation

Annexes

I. Les membres de la Commission de l'administration publique
II. Les recommandations de la Commission de l'administration publique
III. Les participants

Introduction

La Commission de l'administration publique exerce ses fonctions de surveillance auprès de l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement, ce qui lui permet de jeter un regard global sur l'administration publique québécoise. Parmi un certain nombre de mandats dédiés au contrôle parlementaire, elle a celui d'entendre, en vertu de la *Loi sur l'administration publique*, les sous-ministres et les dirigeants d'organismes publics sur leur gestion administrative.

Au cours du dernier semestre, la Commission a concentré ses travaux d'imputabilité, d'une part, sur des ministères et organismes ayant fait l'objet d'observations dans le tome I du Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 et, d'autre part, sur un suivi de recommandations découlant de son neuvième rapport sur l'imputabilité. Ce treizième rapport de la Commission de l'administration publique rend compte des résultats des auditions publiques et des séances de travail qu'elle a tenues depuis septembre 2004.

La Commission s'est ainsi intéressée aux observations découlant du chapitre 2 du rapport du Vérificateur général, portant sur l'aide aux élèves en difficulté, du chapitre 4 portant sur la gestion de la sécurité informatique, du chapitre 6 portant sur la gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services et du rapport concernant la gestion du projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval.

Finalement, la Commission a entendu le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, afin de donner suite aux recommandations contenues dans son rapport d'imputabilité de décembre 2002 au sujet des services à domicile et des services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie relevant du réseau de la santé et des services sociaux.

Au terme de bientôt huit années d'imputabilité, les membres de la Commission notent avec satisfaction une plus grande transparence de la part des ministères et organismes entendus et une plus grande ouverture d'esprit à l'égard du rôle que joue la commission parlementaire dans l'amélioration continue de la gestion de l'appareil gouvernemental. Les députés constatent un empressement, de la part des entités

invitées devant la Commission, à produire des plans d'action pour remédier aux lacunes signalées par le vérificateur général dans ses rapports, ce qui illustre la rigueur imposée par les auditions publiques qu'ils tiennent.

La Commission tient à souligner la collaboration soutenue du Bureau du vérificateur général et l'appui technique des experts du Service des études documentaires de l'Assemblée nationale dans l'exécution de ses travaux qui, elle l'espère, ont pu contribuer à promouvoir une plus grande transparence vis-à-vis des citoyens et citoyennes du Québec et une imputabilité accrue devant les élus.

Ce treizième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, en plus d'être disponible en version papier au Secrétariat des commissions parlementaires, est accessible sur le site Internet de l'Assemblée nationale.

Chapitre 1 L'aide aux élèves en difficulté

Le 20 octobre 2004, la Commission de l'administration publique a entendu le sous-ministre de l'Éducation, monsieur Pierre Lucier, concernant l'aide aux élèves en difficulté, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

Observations du Vérificateur général

En 2002-2003, 11,9 % des élèves de l'éducation préscolaire et du primaire étaient déclarés élèves en difficulté. Pour la même année, le Ministère a versé aux commissions scolaires des allocations de fonctionnement d'environ 5 milliards de dollars pour l'éducation préscolaire et l'enseignement primaire et secondaire. Sur cette somme, un milliard a été alloué pour les services éducatifs aux élèves en difficulté.

Les travaux du Vérificateur général visaient à s'assurer que les commissions scolaires et les établissements publics d'éducation préscolaire et d'enseignement primaire interviennent rapidement pour répondre aux besoins des élèves en difficulté, à voir si les services offerts satisfont à leurs besoins, à évaluer dans quelle mesure les sommes disponibles permettent de financer les services à offrir à ces élèves et, enfin, à vérifier que les structures organisationnelles favorisent la saine gestion des services qui leur sont fournis. L'examen du financement des services aux élèves en difficulté recouvre autant l'éducation préscolaire que l'enseignement primaire et secondaire.

Les travaux ont été menés de septembre 2003 à mars 2004 auprès du ministère de l'Éducation (MEQ), de 7 commissions scolaires qui reflètent la situation des régions urbaines et périphériques et de 30 écoles faisant partie de ces commissions scolaires.

Les principales conclusions de la vérification sont les suivantes :

- la notion d'« élève à risque » introduite lors des modifications au classement des élèves en difficulté n'est pas claire et soulève des problèmes;
- les écoles ne suivent pas toujours le processus de dépistage précoce et d'intervention rapide relativement aux élèves en difficulté;
- le plan d'intervention est reconnu comme l'outil privilégié pour répondre aux besoins des élèves en

difficulté, mais sa qualité laisse à désirer;

- malgré l'existence d'ententes officielles et de cadres de référence, la collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux varie passablement;
- le choix entre la classe ordinaire et la classe spéciale ne s'appuie pas seulement sur les besoins des élèves en difficulté;
- les enseignants ont peine à répondre aux besoins des élèves en difficulté de leur classe et leur manque de formation en adaptation scolaire les limite dans leurs interventions;
- les commissions scolaires ne peuvent évaluer si les ressources sont suffisantes ou non;
- des milliards de dollars ont été investis depuis plus de 25 ans pour combler les besoins des élèves en difficulté, mais peu d'information permet de voir si les services offerts répondent de façon satisfaisante aux besoins de ces élèves et s'ils leur donnent la possibilité de mieux réussir.

Audition du sous-ministre de l'Éducation

Le sous-ministre de l'Éducation rappelle les principaux moments de l'évolution des politiques éducatives en matière d'adaptation scolaire, notamment celui du passage d'une approche axée sur l'inadaptation des enfants à une autre désormais axée sur la nécessaire adaptation de l'école aux besoins des enfants. C'est dans ce contexte qu'en 2000 la nouvelle politique de l'adaptation scolaire fut adoptée. Celle-ci va dans le sens, notamment, de la réduction du nombre de catégories d'élèves en difficulté en introduisant la notion d'« élève à risque ». Cette modification au classement des élèves en difficulté soulève certains problèmes et le sous-ministre reconnaît la nécessité d'établir une plus grande cohérence entre la politique et la réalité.

Les échanges avec le sous-ministre ont couvert la plupart des lacunes soulevées par le Vérificateur général. Il a été question de la description des élèves en difficulté, du dépistage précoce et de l'intervention rapide, du plan d'intervention et de la collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux. Les échanges ont porté aussi sur l'intégration des élèves en difficulté dans les classes ordinaires, sur les modalités d'intervention des enseignants auprès d'eux et sur la formation des enseignants. Les discussions ont eu trait, enfin, à l'offre de services aux élèves en difficulté, à son financement ainsi qu'à l'évaluation et à la reddition de comptes.

Commentaires des membres de la Commission

Les députés notent, au plan de la description des élèves en difficulté, que la notion « d'élève à risque » prête le flanc à diverses définitions, et qu'elle devrait être précisée. De plus, ce manque d'information quant à l'identification des « élèves à risque » et, conséquemment, quant au suivi de ces dossiers engendre une difficulté à faire le lien entre le taux de décrochage scolaire et le taux d'élèves en difficulté.

Les députés prennent acte du travail amorcé par le MEQ pour clarifier ses documents. Toutefois, ils estiment que, d'ici la fin des travaux, les intervenants ne disposeront pas de l'information nécessaire à l'identification des « élèves à risque » et, conséquemment, à leur suivi. Aussi, les parlementaires sont-ils inquiétés par les conséquences que cela peut entraîner chez plusieurs élèves et ils jugent indispensable que des moyens soient mis en œuvre pour s'assurer que cette notion soit comprise de façon univoque par tous les intervenants.

Au chapitre du dépistage précoce et de l'intervention rapide, les députés constatent des lacunes importantes, notamment, au plan de la concertation entre les divers intervenants scolaires. Trop d'enseignants ne font ni récupération ni adaptation de leur enseignement. En outre, le dossier de l'élève en difficulté, pour lequel un plan d'intervention n'a pas été élaboré, ne fait pas toujours état des actions accomplies à son égard. Alors que le dépistage précoce et l'intervention rapide sont des mesures préventives éminemment importantes, les députés conçoivent difficilement que le processus adopté relatif à ces mesures ne soit pas toujours suivi par les écoles [1].

Le plan d'intervention est l'outil privilégié pour répondre aux besoins des enfants en difficulté, mais les parlementaires remarquent qu'il n'est pas utilisé de façon optimale. Ils notent, entre autres lacunes, que l'enfant et ses parents sont trop souvent exclus de la démarche. Des modalités d'élaboration et d'évaluation du plan d'intervention ont été définies par les commissions scolaires, mais les députés ne comprennent pas que ces dernières ne s'assurent pas du respect de ces modalités [2].

Concernant la collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux, les députés reconnaissent les progrès accomplis [3] depuis l'entrée en vigueur de l'entente de complémentarité des services. Ils demeurent néanmoins assurés que cette nécessaire collaboration doit être davantage renforcée et que des actions doivent être posées en ce sens, d'ici à ce que cette entente soit mise en œuvre.

Quant à l'intégration dans les classes ordinaires, les députés prennent note des récentes données du MEQ indiquant une progression du taux d'intégration des élèves ayant un plan d'intervention. Cependant, particulièrement pour les élèves handicapés, ils constatent des écarts importants des taux d'intégration entre les commissions scolaires. De plus, ils sont préoccupés par le fait que le MEQ se soit limité à se donner des cibles uniquement à l'égard de l'intégration des élèves handicapés et non pour l'ensemble des élèves en difficulté. Enfin, ils sont grandement inquiets du fait que le choix d'intégrer un élève à une classe ordinaire ou à une classe spéciale repose bien davantage sur les ressources disponibles que sur les besoins de l'élève.

Alors que la collaboration entre les enseignants et les professionnels constitue une des modalités d'intervention particulièrement utile et efficace pour répondre aux besoins des élèves en difficulté, les membres de la Commission constatent que le travail d'équipe est encore peu répandu dans les classes et ils estiment qu'il doit davantage être soutenu.

Les députés prennent note du travail accompli par le Ministère [4] en matière de formation des enseignants. Par ailleurs, étant donné que le manque de formation relative à l'adaptation scolaire est considéré comme une contrainte et que diverses activités de perfectionnement sont offertes par les commissions scolaires, les députés ont peine à concevoir que celles-ci demeurent très peu suivies par les enseignants.

Quant à l'offre de services, les députés jugent inconcevable le fait que les commissions scolaires, et par conséquent le Ministère, ne soient pas en mesure de savoir si les besoins des élèves en difficulté sont satisfaits et si les ressources sont suffisantes.

Sur le plan du financement et plus spécifiquement sur celui de l'allocation versée par le MEQ pour soutenir les « élèves à risque », les députés estiment que la base de répartition, soit le « taux de normalisation », ne permet pas de toujours tenir compte de la réalité des commissions scolaires, et ce, même si celles-ci sont consultées annuellement. Par ailleurs, les députés sont préoccupés par le fait qu'il n'y ait pas de consensus entre le Ministère et les commissions scolaires sur le calcul des dépenses liées aux élèves en difficulté. Ils sont préoccupés également par le peu d'information sur les données financières dont disposent les commissions scolaires pour bien gérer l'aide aux élèves en difficulté.

En ce qui concerne l'évaluation et la reddition de comptes, les députés constatent qu'il n'est pas encore possible de savoir si les services offerts aux élèves en difficulté améliorent leur réussite. Un processus d'évaluation de l'application de la politique de l'adaptation scolaire est en cours et il doit se poursuivre jusqu'en 2007. Toutefois, un rapport préliminaire vient d'être déposé au MEQ et celui-ci se propose d'en discuter, sous peu, avec les commissions scolaires. Par ailleurs, pour ce qui est de l'implantation même de la politique, celle-ci n'est toujours pas complétée.

Conclusion et recommandations

Les membres de la Commission de l'administration publique prennent acte des efforts du Ministère pour trouver des solutions aux problèmes soulevés dans le rapport du Vérificateur général. Ce rapport, il faut le souligner, a suscité beaucoup d'inquiétudes au sein de la Commission et, malgré la présence du sous-ministre, l'audition n'a pas permis de les dissiper. Les constats des députés font la preuve d'une nécessité évidente d'actions fermes, de la part du Ministère et du milieu scolaire, pour être en mesure d'évaluer les résultats des sommes considérables dévolues aux services aux élèves en difficulté. Ainsi, l'évaluation et la reddition de comptes apparaissent-elles comme les plus grands défis. En ce sens, la Commission demande au Ministère de produire un rapport annuel sur l'évolution de la question des « élèves à risque ». De plus, les députés trouveraient approprié que soient entendus aussi les parents et les divers intervenants, mais ils estiment que cela relève davantage de la compétence de la Commission de l'éducation.

Par ailleurs, bien que la politique de l'adaptation scolaire relève du Ministère, la Commission note que l'application de cette politique relève, dans les faits, des commissions scolaires. À cet égard, la Commission entend faire un certain nombre de recommandations après avoir rencontré leurs représentants.

En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

- **Que le ministère de l'Éducation revoie sa définition d'« élève à risque » de façon à améliorer le dépistage précoce et l'intervention rapide par les commissions scolaires, ce qui à long terme permettrait de réduire le décrochage scolaire ;**

- **Que le ministère de l'Éducation initie une démarche auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour obtenir, dès l'âge scolaire, les informations pertinentes pour les « élèves à risque », en accord avec la Commission d'accès à l'information;**

- **Que le ministère de l'Éducation inclue dans le programme de formation continue des enseignants un volet concernant les « élèves à risque » et leur intégration dans les classes ordinaires.**

Chapitre 2 Le suivi des travaux de la commission de l'administration publique sur les services à domicile et les services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie relevant du réseau de la santé et des services sociaux

Le 23 octobre 2004, la Commission de l'administration publique a entendu le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Juan Roberto Iglesias. Cette audition, tenue en vertu de la *Loi sur l'administration publique*, avait pour but de donner suite à la recommandation de la Commission, dans son neuvième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics

(décembre 2002), d'entendre à nouveau les représentants du Ministère afin de compléter le suivi de vérification de l'optimisation des ressources en matière de services à domicile et d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie.

Rappel des observations du Vérificateur général

Réalisés d'août 2000 à juin 2001 pour les services à domicile et d'août 2001 à février 2002 pour les services d'hébergement, les travaux du Vérificateur général avaient pour but général de s'assurer que le Ministère se soit doté d'un cadre de gestion qui permette de répondre aux besoins en hébergement des personnes en perte d'autonomie et de vérifier si les énoncés de politiques et les orientations des services à domicile permettent de répondre aux besoins de la population.

Ces vérifications ont été menées auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de quelques agences régionales (régies régionales), de Centre local de services communautaires (CLSC) et de Centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) et, pour le volet hébergement, par l'examen de plusieurs dossiers d'usagers. Deux objectifs ont été rattachés à ces vérifications. D'abord, le Vérificateur général voulait apprécier dans quelle mesure le processus d'allocation des ressources du MSSS et l'organisation des services favorisaient leur accessibilité et leur continuité et à quel point les moyens mis en place permettaient la qualité des services. De plus, il voulait savoir si l'information de gestion et la reddition de comptes émanant des différents paliers du réseau permettaient d'obtenir une information continue concernant l'accessibilité, la continuité et la qualité des services d'hébergement offerts aux personnes en perte d'autonomie et des services à domicile.

Les principales conclusions du Vérificateur général ont été que, en dépit des énoncés de politiques et des orientations mis de l'avant au cours des dernières années, l'accessibilité, la continuité et la complémentarité des services à domicile devraient encore faire l'objet d'un meilleur encadrement et suivi. En ce qui concerne les services d'hébergement offerts aux personnes en perte d'autonomie, le Vérificateur général a conclu qu'en matière de planification des services et de reddition de comptes, les orientations ministérielles comportaient certaines faiblesses. De plus, il y avait absence quasi totale d'objectifs mesurables, d'indicateurs de résultats et d'un calendrier précis pour actualiser ses orientations.

Au regard des services à domicile, les principales observations que le Vérificateur général a émises sont les suivantes :

- on note un manque d'accessibilité, de continuité et de complémentarité des services, malgré les énoncés de politiques et des orientations dans le domaine;

- en matière d'accessibilité, on constate que la population est mal informée des services offerts, que ni le MSSS, ni les Agences (Régies), ni les CLSC ne sont en mesure de savoir si la clientèle est bien desservie, et ce, dans des délais raisonnables;

- l'organisation et la coordination des services sont déficientes, notamment en regard du suivi médical à domicile, des plans d'organisation des services et des mécanismes de contrôle;

- on relève le manque d'information pertinente et fiable pour la gestion des services à domicile.

Les principaux constats du Vérificateur général sur les services d'hébergement sont les suivants :

- les orientations ministérielles précisent les conditions d'évolution des services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie, mais elles comportent certaines faiblesses dont l'absence

quasi totale d'objectifs mesurables et d'indicateurs de résultats;

- le nombre de personnes en attente par lit et les délais correspondants varient parfois de façon marquée d'une région à l'autre ou d'un territoire à l'autre dans une même région;

- le Ministère et certaines agences régionales (régies régionales) ne disposent pas d'une information fiable et comparable à l'égard de l'accessibilité aux services d'hébergement des personnes en perte d'autonomie;

- il y a des lacunes relatives à l'évaluation des besoins des personnes hébergées, ainsi qu'à l'élaboration et à la mise à jour des plans d'intervention interdisciplinaires qui devraient découler de cette évaluation;

- quant aux résidences privées sans permis, l'inventaire ministériel n'a pas été remis à jour depuis 1994;

- la reddition de comptes effectuée par certaines agences régionales (régies régionales) et le Ministère est incomplète et ne permet pas de déterminer si le réseau répond aux besoins des personnes hébergées ni d'informer sur l'atteinte des objectifs et la performance des différents intervenants.

Principales conclusions de la Commission de l'administration publique, dans son neuvième rapport sur l'imputabilité, sur les services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie et sur les services à domicile

Le neuvième rapport d'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes, diffusé en décembre 2002, rendait compte des auditions de l'automne 2002 concernant l'examen du chapitre 2 du rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale, Tome I, 2001-2002, portant sur les services d'hébergement offerts aux personnes en perte d'autonomie et concernant l'examen du chapitre 4 du rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale, Tome II, 2000-2001, sur les services à domicile, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. La Commission de l'administration publique n'avait alors pas l'impression que le Ministère, les régies régionales et les CLSC avaient une connaissance précise des besoins en services d'hébergement public, privé et à domicile.

Elle concevait difficilement que la première étape des travaux de réorganisation des services à domicile, à savoir la mise sur pied des principaux outils permettant au Ministère et au réseau de disposer de toute l'information de gestion dont ils ont besoin pour connaître les besoins, ne soit pas encore terminée. La Commission trouvait indispensable que le Ministère et le réseau disposent d'une information à jour en vue d'améliorer la gestion et l'accessibilité des services à domicile.

Elle se questionnait également sur la fiabilité des données pour procéder à une allocation des ressources en fonction des clientèles et pour bien informer les parlementaires de la nature et de l'ampleur des besoins des personnes âgées en perte d'autonomie. La Commission se souciait également que le contrôle en hébergement privé soit peu avancé.

Dans son neuvième rapport, la Commission de l'administration publique recommandait au MSSS et aux régies régionales de prendre les dispositions nécessaires pour s'assurer que toutes les personnes en perte d'autonomie reçoivent à temps les services à domicile ou d'hébergement auxquels elles ont droit, et ce, de façon à éviter que le centre hospitalier, faute de mieux, ne devienne l'unique recours disponible pour répondre à leurs besoins. Elle recommandait que le MSSS accélère la mise en place des mesures qui

permettraient d'assurer une meilleure qualité des soins en hébergement public et privé, en outre qu'il accorde une attention spéciale à l'identification et au partage des meilleures pratiques et à la formation des intervenants et des cadres concernés. Parmi ses recommandations, la Commission de l'administration publique souhaitait entendre à nouveau les représentants du Ministère afin de compléter son suivi en matière de services à domicile et d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie.

Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux

L'audition a permis au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux de présenter les principaux résultats enregistrés à la suite des auditions précédentes de la Commission de l'administration publique entourant les services de soutien à domicile offerts à la population québécoise et les services d'hébergement de longue durée offerts aux personnes en perte d'autonomie. Le sous-ministre a fait part aux membres de la Commission des actions structurantes entreprises au cours des dernières années par le Ministère qui ont des impacts sur l'ensemble des activités du réseau, dont les services de soutien à domicile et les services d'hébergement de longue durée pour les personnes en perte d'autonomie. De façon plus précise, le sous-ministre a indiqué que ces actions ont porté sur quatre secteurs stratégiques de l'organisation des services, soit : la structure du réseau de la santé et des services sociaux, le financement, la reddition des comptes et la qualité des services. Le sous-ministre a abordé les questions spécifiques pour les services de soutien à domicile et les différents travaux en cours contribuant à leur développement pour différentes clientèles. Il a aussi fait part aux membres de la Commission de la démarche entreprise par son ministère sur la qualité des services à offrir aux personnes hébergées.

Lors de l'audition, les parlementaires et le sous-ministre ont échangé sur les énoncés de politiques et les orientations, l'accessibilité, la continuité et la complémentarité des services à domicile, de même que sur l'allocation des ressources et les systèmes d'information . En matière de services d'hébergement de longue durée offerts aux personnes en perte d'autonomie, les échanges avec le sous-ministre ont porté sur la planification des services, l'accessibilité et la qualité des services offerts en hébergement public et privé et, finalement, sur l'information de gestion et la reddition de comptes.

Commentaires des membres de la Commission

Les échanges avec le sous-ministre ont couvert la plupart des lacunes qui avaient, à l'époque, été soulevées par le Vérificateur général et traitées lors des auditions précédentes, à l'automne 2002. Dans l'ensemble, les membres de la Commission de l'administration publique jugent que les échanges ont permis de mieux situer les actions du Ministère en matière de services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie et de soutien à domicile au Québec.

Services de soutien à domicile

La Commission de l'administration publique constate d'abord que des efforts importants ont été consacrés récemment à l'amélioration des services de première ligne à proximité et, par conséquent, des services à domicile. L'implantation de l'outil d'évaluation multiclientèle, la répartition plus équitable des ressources et les groupes de médecine familiale constituent autant d'outils qui permettent au réseau de la santé et des services sociaux d'améliorer la gestion et l'accessibilité des services à domicile.

En regard des *énoncés de politiques et d'orientations*, les députés prennent bonne note de la diffusion récente de la *Politique de soutien à domicile* (février 2003) et de l'élaboration et de la diffusion d'un document intitulé *Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile*.

Au chapitre de *l'accessibilité, la continuité et la complémentarité des services à domicile*, plusieurs

sujets ont retenu l'attention des députés, à savoir : l'implantation de l'outil d'évaluation multiclientèle, la détermination de délais selon des standards reconnus pour répondre à la demande de service d'un aîné en perte d'autonomie ou de ses proches-aidants, la définition d'une offre de services de base en soins à domicile, les aides techniques, le suivi médical à domicile et les besoins des proches-aidants. Les membres de la Commission constatent que l'implantation et la formation sur l'outil d'évaluation multiclientèle ont été complétées et ils trouvent prioritaire que des travaux se poursuivent pour le développement d'outils complémentaires sur l'évaluation médicale, les troubles cognitifs et les proches-aidants. Ils trouvent également important que des travaux se poursuivent quant à la détermination de délais selon des standards reconnus pour répondre à la demande de service d'un aîné en perte d'autonomie ou de ses proches-aidants [5].

Sur la définition d'une offre de services de base en soins à domicile, les parlementaires comprennent que ce se sont les nouvelles entités territoriales, soit les centres de santé et de services sociaux, qui devront définir l'offre de services à domicile dans le cadre de leur projet clinique, et ce, en conformité avec les orientations ministérielles. Par ailleurs, ils sont rassurés d'apprendre que des orientations précises sur cette question seront disponibles à la fin de l'automne 2004 [6]. De plus, lors des échanges, il a été question de développer des solutions de rechange à l'hébergement [7] qui permettront aux personnes de faire des choix et de rester dans leur communauté. Les députés se sont montrés très intéressés par les récents projets *Pour un nouveau partenariat au service des aînés* et par le modèle implanté au Danemark, mais ils demeurent très préoccupés par le degré de couverture publique de ces services.

Au sujet des programmes d'aides techniques, les parlementaires reconnaissent les efforts consentis en termes de simplification administrative pour améliorer l'information aux usagers et les guider dans le processus d'attribution des aides techniques, mais ils souhaiteraient obtenir des informations additionnelles sur le guichet unique.

Malgré les écueils, les parlementaires constatent que différentes mesures concourent à améliorer et à accroître le suivi médical à domicile : l'implantation graduelle des groupes de médecine familiale, l'implantation prochaine de la Politique en soins palliatifs en fin de vie et, enfin, la planification des effectifs médicaux en fonction des problèmes considérés comme prioritaires sur les territoires.

Même s'ils conviennent de la nécessité d'un outil pour évaluer la participation des proches-aidants au soutien à domicile et leurs besoins spécifiques, les parlementaires auraient souhaité en connaître davantage sur les mesures concrètes que le Ministère compte mettre de l'avant pour soutenir les proches-aidants [8].

Concernant l'allocation des ressources, les parlementaires constatent avec intérêt qu'un nouveau modèle d'allocation des ressources basé sur les besoins de la population permet désormais de corriger les iniquités de financement interrégional [9].

De plus, les membres de la Commission constatent que, depuis 2003-2004, l'instauration d'une gestion par résultats dans le cadre des ententes de gestion conclues entre le MSSS et les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux a favorisé l'introduction d'indicateurs et de cibles prioritaires, notamment, en matière de soutien à domicile. Cela permet d'illustrer le nombre de personnes rejointes par les CLSC et le nombre moyen d'interventions par personne par les services de soutien à domicile sur base annuelle.

Pour les systèmes d'information, les députés prennent acte que l'informatisation de l'outil d'évaluation multiclientèle est à venir et que les données obtenues par le système d'information sur la clientèle et les

services des CLSC (I-CLSC) sont alimentées par tous les établissements et servent à effectuer les suivis de gestion avec les Agences depuis 2001.

Services d'hébergement aux personnes en perte d'autonomie

En matière de services d'hébergement offerts aux personnes en perte d'autonomie, les échanges avec le sous-ministre ont porté sur la planification des services, l'accessibilité et la qualité des services offerts en hébergement public et privé et, finalement, sur les informations de gestion et la reddition de comptes.

Les membres de la Commission de l'administration publique constatent que les orientations ministérielles quant aux personnes âgées en perte d'autonomie tiennent compte de la plupart des recommandations du Vérificateur général. La Commission considère que le ministère de la Santé et des Services sociaux a amélioré la *planification des services* en adoptant en juin 2003 un plan de mise en œuvre des orientations ministérielles. De plus, il s'est doté de cibles dans les ententes de gestion ainsi que d'indicateurs eu égard aux résultats à atteindre en matière d'intensité de services d'hébergement.

La Commission reconnaît également les efforts déployés pour améliorer les *modes d'allocation des ressources* en fonction des clientèles et de leurs besoins, même si ce processus peut paraître long [10] . Autrefois basé sur une approche globale historique par programme, le mode d'allocation budgétaire est davantage fondé sur une approche populationnelle selon des indicateurs de besoins. Elle s'est montrée intéressée à connaître les efforts investis pour améliorer une gamme comparable de services diversifiés dans les régions et les territoires.

La Commission constate que certains problèmes soulevés par le Vérificateur général et d'autres organismes ont commandé des solutions pour qu'un plus grand nombre de personnes âgées en perte d'autonomie reçoivent, en qualité et en intensité, tous les services auxquels elles ont droit. Les parlementaires considèrent que des informations sur les listes d'attente (délais) en matière de services d'hébergement, le taux de satisfaction des usagers par rapport aux services reçus en centre d'hébergement de soins de longue durée et, enfin, des données comparatives avec les autres provinces ou pays quant à la norme sur les lits d'hébergement s'avèrent toujours pertinentes en ce domaine.

Au sujet des recommandations du *Rapport sur les visites d'appréciation de la qualité des services en* CHSLD [11] , les députés se sont demandé quelles sont les principales mesures prises pour améliorer la qualité des services d'hébergement. Ils prennent bonne note que les attentes administratives de 2004-2005 visent la mise en place des orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité* et le suivi des correctifs apportés aux établissements ciblés lors des visites d'appréciation de la qualité des services aux personnes hébergées. Les parlementaires reconnaissent l'importance de mettre en place un mécanisme permanent d'appréciation de la qualité des services offerts dans les ressources d'hébergement institutionnelles (CHSLD publics et CHSLD privés conventionnés) et non-institutionnelles (ressources intermédiaires et ressources de type familial). Des visites à l'improviste se feraient désormais dans les résidences publiques et privées conventionnées, mais non dans les résidences privées. Les parlementaires se sont alors montrés particulièrement intéressés de connaître les mesures de contrôle et de suivi que le Ministère prendra pour assurer la qualité des services offerts en *résidence privée*. La constitution d'un registre diffusé en 2003, la mise à jour périodique de ce registre, la production de rapports annuels par ces centres [12] et l'instauration à venir d'un certificat de conformité constituent des gages d'une meilleure qualité des soins en centre privé. Sur cet aspect, les parlementaires ont manifesté leur intérêt pour connaître l'approche adoptée du certificat de conformité et les critères qui seront utilisés.

Les députés reconnaissent que l'implantation de l'outil d'évaluation multiclientèle et le système

d'information I-CLSC rendent désormais possible la constitution de banques de données plus fiables concernant les besoins des personnes en perte d'autonomie. Tout comme pour les services à domicile, ils constatent que la dimension des services d'hébergement de longue durée a été prise en compte lorsque le Ministère a instauré de nouveaux mécanismes de *reddition de comptes*, soit la détermination des ententes de gestion et d'imputabilité intervenues entre le Ministère et les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. Cette reddition de comptes a permis de convenir des cibles à atteindre en terme de services d'hébergement en CHSLD, mesurées par des indicateurs de suivi qui témoignent de l'intensité des services offerts aux personnes en perte d'autonomie.

Conclusion

Au terme de la rencontre, la Commission de l'administration publique constate les progrès accomplis par les dirigeants du ministère de la Santé et des Services sociaux, mais soulève que des efforts additionnels s'avèrent nécessaires pour combler les lacunes signalées par le Vérificateur général en vue d'améliorer les réponses aux besoins d'hébergement et de soutien à domicile des personnes en perte d'autonomie. La Commission demeure confiante que l'actualisation des mesures des plans d'action ainsi que le suivi de gestion plus serré avec des cibles claires et des indicateurs précis permettront d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la continuité des services offerts aux personnes en perte d'autonomie et à leurs proches au Québec. Le MSSS devrait porter également attention aux indicateurs pour pouvoir comparer ses façons de faire et ses résultats avec ceux d'autres provinces et d'autres pays.

La Commission juge important que le MSSS, dans son processus d'adoption de normes et standards de qualité en matière de soins de longue durée et d'hébergement, prenne en considération, notamment, les critères développés par la Fédération de l'âge d'or du Québec, de façon à éviter les dédoublements et les retards indus pour donner une réponse rapide aux citoyens les plus vulnérables de notre société.

Malgré la satisfaction générale des parlementaires quant à la qualité des échanges, la Commission demande au MSSS de lui fournir à tous les six mois un rapport sur les mesures mises en œuvre pour améliorer les réponses aux besoins des personnes en regard des services à domicile et d'hébergement ainsi que sur le degré d'atteinte des cibles et l'évolution des indicateurs de gestion à cet égard.

Chapitre 3 La gestion de la sécurité informatique

Les 3, 16 et 17 novembre 2004, la Commission de l'administration publique a entendu le secrétaire du Conseil du trésor, monsieur Luc Meunier, la sous-ministre du Revenu, madame Diane Jean, le président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), monsieur Pierre Roy, ainsi que le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), monsieur Jacques Brind'Amour, concernant le mandat de Gestion de la sécurité informatique, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

Observations du Vérificateur général

La présente vérification visait à établir si les cadres de gestion élaborés pour l'ensemble du gouvernement et pour chaque ministère ou organisme soutiennent adéquatement la mise en œuvre de la sécurité informatique. De plus, la vérification cherchait à évaluer si les ministères et les organismes avaient mis en place les composantes majeures en vue d'assurer la protection de leurs actifs informationnels.

Les travaux du Vérificateur général ont été principalement menés auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) en raison des responsabilités particulières qui lui sont confiées en matière de sécurité informatique. Concernant les moyens de protection déployés, le Vérificateur général a vérifié les activités menées à cet égard par le ministère du Revenu (MRQ), par la RAMQ et par la SAAQ ainsi que par deux directions spécialisées du SCT, soit la Direction générale des services informatiques gouvernementaux (DGSIG) et la Direction générale des télécommunications (DGT). Par ailleurs, des tests d'intrusion ont été réalisés dans quatre entités afin d'éprouver l'efficacité de leurs dispositifs de sécurité. Pour des raisons évidentes, le nom de ces entités, la nature exacte des tests ainsi que les résultats détaillés ne sont pas divulgués.

Les principales conclusions du Vérificateur général sont les suivantes :

- les entités vérifiées s'appliquent à assurer la sécurité de leurs ressources informationnelles; cependant, des gestes concrets devront être posés pour que leurs actions soient conformes aux meilleures pratiques en vigueur;

- le cadre de gestion actuel, défini par le Conseil du trésor et son secrétariat, respecte la plupart des exigences du modèle de référence retenu, mais certains aspects pourraient être améliorés de façon à mieux baliser la gestion globale de la sécurité;

- l'information numérique et les échanges électroniques du MRQ, de la RAMQ et de la SAAQ sont généralement bien protégés contre les menaces les plus courantes; par contre, le niveau de protection repose plus sur des dimensions humaine et technologique que sur des processus bien établis;

- en matière de services communs d'infrastructure, le Secrétariat du Conseil du trésor n'a pas officialisé le cadre de gestion traitant de la sécurité du Réseau de télécommunications multimédia du gouvernement du Québec (RETEM) et certains éléments sont à améliorer relativement aux services de traitement informatique sur des ordinateurs de moyenne et de grande puissance;

- la réalisation de tests d'intrusion révèle que la protection des actifs informationnels des quatre entités concernées est adéquate par rapport aux flux d'information qui proviennent du réseau Internet; en revanche, la protection des actifs informationnels est moins efficace en ce qui regarde la résistance des mécanismes de sécurité, la robustesse des mots de passe choisis par le personnel, la pertinence des droits d'accès, la configuration des droits d'accès, la configuration des postes de travail et l'aménagement des lieux.

Audition du secrétaire du Conseil du trésor, de la sous-ministre du Revenu, du président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec et du président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec

L'audition du secrétaire du Conseil du trésor portait notamment sur l'encadrement central et les services communs d'infrastructure, tandis que les auditions de la sous-ministre du Revenu, du président-directeur général de la RAMQ et du président-directeur général de la SAAQ avaient pour objet les actions propres à leur organisation respective.

Encadrement central et services communs d'infrastructure

Le secrétaire du Conseil du trésor, monsieur Luc Meunier, a signifié que le Secrétariat était d'accord avec les constats présentés au rapport du Vérificateur général et qu'il avait déjà pris en considération les recommandations qui en découlaient. À cet effet, monsieur Meunier a déposé le plan d'action du Secrétariat et a fait part de ses réalisations et de ses intentions à propos des bilans et des plans gouvernementaux, de la directive sur la sécurité [13] , du cadre de gestion et de la gestion des infrastructures communes de traitement. Le secrétaire a souligné que le rapport du Vérificateur général indiquait que l'encadrement offert aux ministères et organismes était plutôt satisfaisant et que le cadre actuel respectait la plupart des exigences du modèle de référence retenu. Monsieur Meunier a mentionné que la sécurité informatique est une priorité pour le Secrétariat et que cette situation se reflétait dans les actions de gouverne et de soutien menées auprès des ministères et des organismes.

Les interventions des membres de la Commission ont couvert la plupart des lacunes soulevées par le Vérificateur général et ont porté principalement sur le cadre de gestion gouvernemental, sur les services d'authentification, sur le cadre de gestion du retem et sur les services de traitement informatique.

Plus précisément, il a été question de la production des guides et des outils nécessaires à l'application de la directive sur la sécurité, de l'évaluation de l'application de cette directive, de l'authentification des utilisateurs et des services de certification, de l'adoption du cadre de gestion sur la sécurité du retem, de la gestion des risques résiduels et de la notion de « domaine de confiance ».

Actions propres aux entités

Les échanges avec les trois dirigeants ont couvert la plupart des constats du Vérificateur général. Ils ont notamment porté sur le registre d'autorité, le comité de sécurité, la vulnérabilité, les risques résiduels, l'analyse de risque, l'habilitation des personnes, la formation et la sensibilisation, la continuité des services de même que sur la gestion des droits d'accès.

* * *

La sous-ministre du Revenu, madame Diane Jean, a souligné que les commentaires formulés par le Vérificateur général sont appréciés et qu'ils aident Revenu Québec à améliorer ses processus et à devenir plus performant. Elle a déposé auprès des membres de la Commission le plan d'action qui donne suite au rapport du Vérificateur général [14] . Elle a rappelé que le rapport du Vérificateur général dénote que Revenu Québec s'applique à assurer la sécurité de ses ressources informationnelles, mais que certaines actions doivent être accomplies pour assurer une conformité aux meilleures pratiques en vigueur. Madame Jean a fait un bref historique des interventions réalisées au ministère du Revenu au cours des dernières années et a présenté sommairement le contenu du plan d'action déposé.

Les échanges entre la sous-ministre et les parlementaires ont permis d'obtenir des précisions sur la classification des actifs informationnels et sur l'influence de cette classification sur le registre d'autorité, l'analyse de risques, les risques résiduels, les droits d'accès et les mesures de sécurité. Il a également été question d'un registre permettant la prise en charge des tentatives d'intrusion détectées et du rôle du comité de sécurité.

Par ailleurs, madame Jean a fait une brève présentation des diverses mesures en vigueur à Revenu Québec relativement au personnel. Il a notamment été question d'enquête avant l'embauche pour tous les membres du personnel, de signature d'une déclaration de discrétion par tous les employés, d'accès aux locaux, de droits d'accès et de robustesse de mots de passe, ainsi que des mesures pour le personnel itinérant de vérification qui effectue des activités à l'extérieur des locaux. En outre, elle a fourni des renseignements sur la portée des tests de relève et sur la documentation des procédures de continuité de

services.

* * *

Le président-directeur général de la RAMQ, monsieur Pierre Roy, a mentionné que les recommandations du Vérificateur général avaient été accueillies favorablement puisqu'elles fournissaient des pistes d'amélioration. Le président-directeur général a souligné qu'en 35 ans d'existence, la Régie a toujours démontré une attention soutenue pour assurer la protection des renseignements qu'elle recueille pour remplir sa mission. À cet effet, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels sont au centre des préoccupations des dirigeants comme de l'ensemble du personnel. Monsieur Roy a souligné que le Vérificateur général a reconnu que la Régie s'acquitte généralement très bien de ses responsabilités quant à la sécurité de ses ressources informationnelles. Il a ensuite présenté brièvement le contenu du plan d'action élaboré pour donner suite au rapport du Vérificateur général, transmis récemment aux membres de la Commission, en traitant plus spécifiquement de la gestion des mots de passe, de la continuité des services et de l'architecture de sécurité. Le président-directeur général a fait mention qu'en plus des actions contenues au plan d'action, la Régie s'est engagée, depuis plus d'un an, dans la révision du cadre normatif de sécurité et a également entrepris un exercice de classification de l'information.

Le président-directeur général a notamment apporté des précisions sur la révision du cadre normatif de sécurité ainsi que sur l'exercice de classification de l'information et de l'analyse de risques qui en résultera. Quant au comité de sécurité, son champ d'action et l'instance de qui il relève ont été examinés. Relativement aux mesures d'habilitation, monsieur Roy a précisé que seuls les enquêteurs et les contractuels pouvant avoir accès à des données confidentielles font l'objet d'une enquête préalable. Il a également été question de la gestion des droits d'accès, de la sensibilisation des employés lors de leur accueil et de la tenue d'activités annuelles. Il a également fait mention que la Régie encourage ses employés à signer un engagement de confidentialité. Quant à la continuité des services, il a apporté des précisions sur la portée des mesures de relève.

* * *

Le président-directeur général de la SAAQ précise que la majorité des lacunes dont fait état le rapport du Vérificateur général étaient déjà connues de la Société et que, dans la plupart des cas, des mesures étaient déjà entreprises pour remédier à la situation. Des efforts seront consacrés en fonction de la priorité des besoins et de la disponibilité des ressources. C'est ainsi que la publication du rapport a amené la révision de l'ordonnancement des priorités et, dès le 21 juin 2004, moins de deux semaines après le dépôt du rapport, la direction de la Société a approuvé un plan d'action qui recense les interventions requises et leurs délais de réalisation. Après avoir rappelé brièvement les actions accomplies par la Société antérieurement aux travaux du Vérificateur général concernant la gestion de la sécurité informatique, de ses installations, de ses biens et de ses dossiers, monsieur Brind'Amour a traité sommairement des éléments du plan d'action produit pour donner suite au rapport du Vérificateur général.

Les discussions entre le président-directeur général et les députés ont traité de la classification des actifs informationnels qui représente la première étape d'un processus, comprenant quatre phases, qui a un impact sur le registre d'autorité, l'analyse de risques ainsi que sur les risques résiduels. Monsieur Brind'Amour a présenté brièvement les diverses mesures en vigueur à la Société relativement au personnel. Il a notamment été question d'enquête avant l'embauche pour les contrôleurs routiers, de signature d'une déclaration de discrétion, d'activités de formation et de sensibilisation et de gestion des droits d'accès. Il a également abordé la question de la portée des systèmes couverts par le plan de relève en cas de sinistre.

Commentaires des membres de la Commission

Encadrement central et services communs d'infrastructure

La Commission retient que le Vérificateur général constate que l'encadrement est plutôt satisfaisant, mais que certains aspects du cadre de gestion gouvernemental pourraient être améliorés. Elle accueille favorablement la solution proposée par le Secrétariat du Conseil du trésor pour que la production des guides et des outils nécessaires à l'application de la directive sur la sécurité soit évolutive et ajustée aux besoins des ministères et organismes. Elle s'interroge cependant sur la disponibilité d'une vue d'ensemble ainsi que sur le calendrier de réalisation. Par ailleurs, elle déplore que l'évaluation de l'application de la directive sur la sécurité, prévue trois ans après son adoption, n'ait pas été réalisée. Elle prend note que le Secrétariat a compensé partiellement cette évaluation par la production de plusieurs « états de la situation gouvernementale de la sécurité ». Elle manifeste son accord avec la volonté du Secrétariat de procéder prochainement à la révision de la directive sur la sécurité qui découlera d'une évaluation complète avec les ministères et organismes.

Les députés montrent un intérêt particulier pour l'authentification des utilisateurs. À cet égard, ils soulignent que les services d'authentification doivent être suffisamment complexes pour que le citoyen utilise les services en ligne en toute confiance tout en lui offrant un accès relativement simple. De plus, l'existence de plusieurs services de certification les préoccupe sous deux aspects, les coûts et la cohérence. Cette inquiétude est cependant estompée parce que les sommes en développement et en acquisition de licences investies par le ministère de la Justice seront récupérées par le Secrétariat dans le cadre de la démarche pour fusionner les services de certification. Les parlementaires se questionnent sur le fait que les orientations gouvernementales au regard de l'authentification soient imprécises et ce, cinq ans après l'instauration des premiers services de certification. Ils prennent note que le contexte a évolué rapidement. À l'origine, ces services ne visaient que les employés, les mandataires et les partenaires alors qu'à l'heure actuelle, les ministères et organismes développent et offrent de nombreux services en ligne destinés aux entreprises et aux citoyens.

Par ailleurs, la Commission se réjouit de l'adoption du cadre de gestion portant sur la sécurité du retem. La durée de la période qui a été nécessaire à cette adoption soulève cependant des interrogations. Bien que cela ne puisse expliquer la cause de ce retard, elle prend en considération que le développement du retem a été une longue démarche effectuée en collaboration avec une importante firme privée qui se doit d'assurer la sécurité des services qu'elle offre à sa clientèle. De plus, la Commission est préoccupée par la gestion des risques résiduels. Elle apprécie l'attention portée par le Secrétariat sur ce sujet et sa volonté de dresser prochainement un portrait global de l'analyse de risques des ministères et organismes. Par ailleurs, la Commission constate la mise sur pied récente d'une cellule de sécurité qui a notamment le mandat de procéder à des analyses de vulnérabilité sur les systèmes ou les équipements dont le Secrétariat est responsable.

Les membres de la Commission s'inquiètent du constat du Vérificateur général selon lequel la notion de « domaine de confiance » ne soit pas encore intégrée dans la directive sur la sécurité. Cependant, ils prennent note que ce sujet a fait l'objet de travaux, en collaboration avec le ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration, sur un projet portant sur l'administration électronique et les enjeux de la protection des renseignements personnels. De plus, le Secrétariat prévoit faire une révision de la directive sur la sécurité au cours de la prochaine année.

Actions propres aux entités

Les membres de la Commission sont rassurés parce que le Vérificateur général constate que

l'information numérique ainsi que les échanges électronique des entités vérifiées sont généralement bien protégés et que les entités vérifiées disposent, dans l'ensemble, d'une bonne capacité d'intervention en matière de gestion des incidents. Ils apprécient grandement que le plan d'action de la SAAQ couvre toutes les recommandations et que la RAMQ prévoie appliquer dix des dix-huit recommandations [15] d'ici au 31 mars 2005. Quant à Revenu Québec, ils ont pris acte du dépôt de son plan d'action. Les travaux de la Commission ont notamment permis aux dirigeants des trois organismes d'expliquer brièvement les mesures en vigueur dans leur organisation.

Les parlementaires prennent bonne note que les trois organismes entendus prévoient effectuer un exercice de classification de leurs informations et de leurs actifs informationnels [16] . Cet exercice consiste à faire un recensement des infrastructures et des types de transactions effectuées et à classer ces éléments selon leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité. Les députés ont montré une certaine inquiétude relativement à la durée nécessaire pour la réalisation de cette classification. Ils reconnaissent cependant que la classification des actifs informationnels représente la pierre d'assise d'un exercice comprenant plusieurs phases et une multitude de tâches dont les résultats auront notamment des répercussions sur le registre d'autorité; la planification de la sécurité, par le biais de l'analyse des risques et de l'identification des risques résiduels; l'attribution des droits d'accès; l'identification des systèmes à couvrir par les plans de relève en cas de sinistre; la détermination des données et des systèmes qui feront l'objet des tests d'intrusion et la plupart des autres mesures de sécurité.

En ce qui a trait à l'efficacité des dispositifs de sécurité, la Commission constate que les trois entités comptent améliorer le processus de prise en charge des failles détectées. Elle prend conscience de la présence de mécanismes de surveillance relativement aux tentatives d'intrusion et à la consultation répétitive de dossiers qui peuvent mener à la réalisation d'enquêtes [17] . Elle relève les intentions signifiées par les trois entités pour améliorer la situation.

Les parlementaires prennent note des interventions prévues par les trois entités pour corriger les lacunes concernant le comité de sécurité [18] . Elles s'attarderont, notamment, à revoir le niveau d'autorité auquel se rapporte ce comité. Les députés se questionnent sur la périodicité des évaluations de vulnérabilité. Ils conçoivent difficilement que la RAMQ prévoie réaliser sa prochaine évaluation en 2007, alors que la dernière a été effectuée en 2001 [19] .

En matière d'enquête préalable à une embauche, les membres de la Commission constatent une certaine disparité. Revenu Québec procède ainsi pour tous ses employés. La RAMQ effectue de telles enquêtes pour ses enquêteurs et pour les fournisseurs externes pouvant avoir accès à des fichiers hautement confidentiels. Quant à la SAAQ, ses enquêtes ne concernent que les contrôleurs routiers.

Les parlementaires estiment que les dirigeants du ministère du Revenu, de la RAMQ et de la SAAQ partagent une même vision quant à l'importance de l'implication du personnel. Ainsi, les trois organismes réalisent de nombreuses activités de formation [20] et de sensibilisation, dont la signature d'une déclaration de discrétion. Cette signature est une exigence chez Revenu Québec tandis qu'elle est volontaire à la RAMQ et à la SAAQ [21] . Les députés sont particulièrement préoccupés par la protection des renseignements confidentiels. C'est pourquoi, ils incitent la RAMQ et la SAAQ à poursuivre leurs efforts afin que l'ensemble de leurs employés signent un engagement de confidentialité. Cependant, les mandataires de la SAAQ présentent une particularité en raison de l'existence de clauses permettant la résiliation des contrats en cas de bris de confidentialité. La Société profite du renouvellement de ces contrats pour tenir des activités de formation et de sensibilisation auprès du personnel des mandataires concernés.

En matière de continuité de services, la Commission est réconfortée de savoir que les deux principaux systèmes de la RAMQ, les services rendus par les professionnels de la santé et l'assurance médicaments, sont couverts par son plan de relève en cas de sinistre. De surcroît, en posant comme hypothèse que toutes les installations de la RAMQ soient l'objet d'un sinistre, la population du Québec bénéficierait toujours de services puisque ceux-ci sont offerts par le réseau de la santé et des services sociaux et par les pharmacies. Les parlementaires sont cependant surpris de constater que le plan de relève de la SAAQ ne s'applique pas aux systèmes de sa plate-forme intermédiaire. Ils comprennent que les données enregistrées sur ces systèmes, sur lesquels sont effectués les transferts des opérations avec les mandataires, ne seraient pas perdues en cas de sinistre. Quant à Revenu Québec, ils sont confiants que la documentation manquante sera complétée.

Les députés saluent les efforts accomplis pour améliorer la gestion des mots de passe et incitent les organismes entendus à réaliser rapidement les interventions non complétées à l'égard de la limite du nombre de tentatives d'intrusion possible. Ils prennent acte que des actions doivent être posées concernant la robustesse des mots de passe et de la complexité rencontrée pour assurer l'utilisation de mots de passe difficiles à découvrir, mais assez simples à retenir par l'utilisateur.

Conclusion

Les membres de la Commission de l'administration publique sont satisfaits des échanges avec les dirigeants du Secrétariat du Conseil du trésor, de Revenu Québec, de la Régie de l'assurance maladie du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ils accueillent avec une grande satisfaction les plans d'action produits par les quatre organismes. Cette situation représente un progrès significatif dans la démarche gouvernementale d'amélioration de la gestion publique et démontre la rigueur imposée par des auditions tenues rapidement après la publication du rapport du Vérificateur général.

Les travaux concernant la gestion de la sécurité informatique ont permis à la Commission de constater que l'information numérique et les échanges électroniques sont généralement bien protégés. Par contre, cette protection repose plus sur des dimensions humaine et technologique que sur des mécanismes organisationnels. Les parlementaires sont confiants que les démarches proposées par les dirigeants des organismes entendus permettront de corriger les lacunes soulevées par le Vérificateur général. De plus, ces quatre organismes ont fait la preuve qu'ils effectuent une démarche d'amélioration continue en matière de gestion de la sécurité informatique.

Les parlementaires considèrent, par ailleurs, que les préoccupations en matière de sécurité de l'information doivent se refléter dans les valeurs sur lesquelles repose la mise en place du gouvernement en ligne. Dans cet esprit, ils encouragent le gouvernement à promouvoir le développement d'une culture de sécurité.

En raison de l'importance qu'ils accordent à la sensibilisation du personnel en matière de protection des renseignements confidentiels, les députés incitent la RAMQ et la SAAQ à poursuivre leurs efforts afin que l'ensemble de leurs employés signent un engagement de confidentialité.

La Commission considère que des gestes concrets doivent être posés afin que les activités exercées en matière de gestion de la sécurité informatique soient conformes aux meilleures pratiques en vigueur.

La Commission de l'administration publique demande aux organismes entendus, Secrétariat du Conseil du trésor, Revenu Québec, Régie de l'assurance maladie du Québec et Société de l'assurance automobile du Québec, de lui transmettre annuellement, au plus tard le 15 juin de

chaque année, un rapport sur le degré de réalisation des travaux prévus à leur plan d'action.

Chapitre 4 la gestion du projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval

Le 10 novembre 2004, la Commission de l'administration publique a entendu le sous-ministre des Transports, monsieur Florent Gagné, et le président-directeur général de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), monsieur Joël Gauthier, concernant la gestion du projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

Observations du Vérificateur général

Le 7 octobre 1998, le gouvernement a adopté le décret autorisant l'AMT à réaliser le prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval pour un montant n'excédant pas 179 millions de dollars. Depuis cette date, deux autres décrets sont venus ajuster les coûts autorisés pour ce projet. D'abord, le 14 juin 2000, le gouvernement a révisé le budget et l'a augmenté à 378,8 millions de dollars. Ensuite, en juillet 2003, il l'a porté à 547,7 millions de dollars. En mars 2004, les coûts étaient estimés à 809 millions de dollars [22].

Les travaux du Vérificateur général avaient essentiellement pour but de vérifier si l'AMT a géré avec prudence et avec un souci d'économie et d'efficience le projet de prolongement du métro à Laval. Le Vérificateur a examiné plusieurs volets du projet en matière de planification, de gestion des coûts et des risques, d'échéancier, de gestion des contrats, d'éthique et de gouvernance. Les travaux de vérification se sont déroulés de décembre 2003 à mai 2004.

Les principales conclusions de la vérification sont les suivantes :

- la décision du gouvernement, le 7 octobre 1998, d'entreprendre ce projet à un coût de 179 millions de dollars ne s'appuie sur aucun document faisant ressortir la justification de ce prolongement, de ses coûts, de la localisation des stations et du choix du tracé;
- ni le ministère des Transports (MTQ) ni l'AMT n'avaient prévu ce projet dans leurs différentes stratégies de planification;
- la phase des études de faisabilité n'a pas été faite avec toute la rigueur requise et la décision du gouvernement, en juin 2000, d'engager des fonds additionnels pour poursuivre le projet a été prématurée;
- par la suite, plusieurs éléments cruciaux de la phase d'avant-projet ont été escamotés;
- le projet a débuté avant l'analyse approfondie des résultats des études d'avant-projet et l'obtention des autorisations requises, notamment celles du MTQ;
- l'AMT a commencé les travaux sans en être arrivée à un consensus avec le groupement IAGC [23] en ce qui a trait aux honoraires professionnels, aux coûts et à l'échéancier;
- les mécanismes en place à l'AMT n'ont pas permis de disposer régulièrement d'un portrait fidèle

de la situation à l'égard des prévisions de coûts et de l'échéancier du projet, du degré d'avancement et des explications des écarts par rapport aux prévisions;

- si l'AMT avait respecté ses propres pratiques habituelles lors de l'attribution du contrat, le groupement IAGC n'aurait pu soumissionner, puisque les six firmes qui le composent ont participé aux études de faisabilité;

- les mécanismes mis en place par l'IAGC pour assurer le respect de ses codes d'éthique par les employés, les fournisseurs de services professionnels et les membres du conseil d'administration n'ont pas toujours été adéquats.

Audition du sous-ministre des Transports et du président-directeur général de l'Agence métropolitaine de transport

Le sous-ministre des Transports souligne que le rapport du Vérificateur général décrit bien l'évolution difficile et marquée de nombreuses péripéties qu'a connue le projet depuis son lancement par le gouvernement le 7 octobre 1998. Il ajoute que tout récemment, soit le 15 octobre dernier, le ministre des Transports a rendu public le rapport du comité d'experts [24] qu'il avait mis sur pied le 30 juin 2004 dans le sillage des recommandations du Vérificateur général. Il affirme que ces deux rapports apportent un éclairage assez complet sur les difficultés qu'a rencontrées le projet et sur les moyens de reprendre en main la conduite des choses jusqu'à l'ouverture prévue du métro sur le territoire de Laval à l'été 2007.

Le sous-ministre soutient que l'AMT et le MTQ, avec l'assistance continue du comité d'experts, sont déterminés à prendre toutes les actions nécessaires pour assurer la maîtrise du projet avec rigueur et efficacité.

Le président-directeur général de l'AMT affirme que son organisme a tenu compte des recommandations des rapports du Vérificateur général et du comité d'experts et qu'un certain nombre de mesures ont déjà été mises en place depuis la publication de ces deux rapports et que d'autres le seront sous peu. Ainsi l'AMT a adopté un budget autorisé et fiable de 803,6 millions de dollars et une entente sur les honoraires devrait faire bientôt l'objet d'un règlement juste et équitable pour toutes les parties.

Par ailleurs, afin d'éviter les problèmes liés à la sous-estimation des coûts des projets dans la phase de planification, l'AMT a pris l'engagement de publier désormais dans ses études les données relatives aux coûts de projets comparables.

Quant à l'administration et la gouvernance, l'AMT a recommandé au gouvernement de scinder les postes de président de l'Agence et de président du conseil d'administration afin de se conformer à de meilleures règles en matière de gouvernance des organismes publics.

L'AMT croit également qu'il serait pertinent d'embaucher un chef de chantier et une équipe en planification, en estimation et en contrôle des coûts. L'AMT estime qu'il est important de restructurer les rôles et les responsabilités entre le groupement sgtm [25] et la Société de transport de Montréal (STM) d'ici à la fin du projet. En effet, la situation actuelle est assez inconfortable pour le sous-contractant principal, en l'occurrence l'équipe sgtm, qui doit lui-même traiter avec un sous-traitant (la STM) qui ne lui est pas subordonné et qui a le pouvoir de refuser les ouvrages. À cet égard, le rapport du comité d'experts recommande d'éliminer le dédoublement des rôles de gestion entre la STM et le sgtm.

L'AMT a mis en place des mesures concernant la déclaration d'intérêts pour les membres du comité de direction et pour les cadres intermédiaires. Elle a aussi implanté plusieurs mesures intérimaires pour

prévenir des situations potentielles de conflits d'intérêts dans le cadre des mandats que les fournisseurs sollicitent ou réalisent pour le compte de l'Agence.

Enfin, l'AMT prévoit l'embauche d'un vérificateur interne qui relèvera directement du conseil d'administration et qui devra faire rapport sur une base régulière.

Les échanges avec le sous-ministre et le président-directeur général de l'AMT ont couvert la plupart des lacunes soulevées par le Vérificateur général. Il a été largement question de la gestion des coûts et des contrats. Les membres de la Commission ont également soulevé plusieurs interrogations au sujet de l'éthique et de la gouvernance du projet.

Commentaires des membres de la Commission

D'entrée de jeu, les députés soulignent qu'ils jugent important de s'assurer que les fonds publics soient dépensés de façon responsable et, à cet égard, ils sont profondément préoccupés par l'augmentation des estimations des coûts du prolongement du métro à Laval. Toutefois, les membres de la Commission insistent sur le fait qu'ils ne remettent pas en question le projet qu'ils considèrent comme nécessaire pour améliorer les déplacements à Laval, dans la couronne nord et à Montréal. Les députés remettent plutôt en cause la gestion des coûts du développement, de la réalisation et du démarrage du métro.

Les premiers commentaires face aux variations importantes dans les diverses estimations des coûts se rapportent à l'estimation initiale, qui était de 179 millions de dollars en 1998 [26] . À cet égard le président-directeur général de l'AMT juge que le document estimant les coûts à 179 millions de dollars était plutôt sibyllin.

Les députés notent que l'estimation des coûts est passée à 530 millions de dollars en mars 2000, pour atteindre 809 millions de dollars selon les dernières estimations de mars 2004. Ils s'étonnent que les prévisions de coûts aient pu augmenter de façon continue de plusieurs centaines de millions de dollars, sans que de nouvelles analyses bénéfices-coûts n'aient été exigées. De telles analyses bénéfices-coûts auraient permis au gouvernement d'évaluer différentes hypothèses quant à l'avenir du projet, à savoir: l'abandonner, en réduire l'envergure ou le poursuivre à ce prix. Les députés conviennent, cependant, que malgré l'absence de nouvelles analyses bénéfices-coûts il aurait été irréaliste d'abandonner le projet à l'été 2003, alors que des sommes importantes avaient déjà été engagées et que 4 kilomètres de tunnel étaient déjà percés.

Toutefois, les parlementaires notent, au chapitre des coûts estimés, que le rapport du Vérificateur indique que, malgré l'évolution cahoteuse de la prévision, le coût final du projet n'est pas disproportionné par rapport à l'ampleur des travaux ni ne se distance du prix par kilomètre d'ouvrages semblables construits ailleurs. Le Vérificateur n'indique aucunement qu'il y aurait eu gaspillage, malversation ou collusion pour faire monter les prix.

Les membres de la Commission remarquent qu'en plus du problème des estimations fluctuantes, il semblerait que les communications étaient inadéquates entre l'AMT et le ministère des Transports, et ce, même si une personne du Ministère était détachée auprès de l'AMT. Les membres de la Commission déplorent que le MTQ n'ait pas été informé de façon appropriée pour lui permettre de prendre des décisions éclairées aux diverses étapes importantes du projet. D'ailleurs, le ministre a indiqué, dans une correspondance à la présidence de l'AMT, qu'il se surprenait que de l'information différente soit acheminée au conseil d'administration de l'AMT, d'une part, et au Ministère, d'autre part.

Étant donné le manque de rigueur avec lequel les prévisions de coûts ont été faites par le passé, les

députés s'inquiètent que la prévision des coûts des travaux soit maintenant rendue à 809 millions dollars [27].

En ce qui concerne l'élaboration du projet, les députés trouvent regrettable que l'AMT n'ait pas été invitée à y participer, bien que sa loi constitutive prévoie qu'elle planifie tout projet de prolongement de métro. Ils estiment que l'AMT, si elle avait été impliquée dès le démarrage du projet, aurait été en mesure d'en faire une gestion plus efficace. Les députés notent que les travaux de construction ont démarré sans que l'autorisation du ministre ait été obtenue.

Les membres de la Commission remarquent que la gestion de l'éthique et des conflits personnels n'a pas toujours été adéquate. L'AMT, en vertu de son règlement, peut déroger à ses règles d'attribution, ce que le Vérificateur a déploré. L'AMT affirme avoir remédié à cette situation en exigeant que désormais chaque dérogation reçoive l'aval du conseil d'administration.

Les députés s'enquièrent des modifications qui ont été apportées au projet original. L'AMT s'engage à faire parvenir la liste des changements qui sont survenus. De plus, les membres de la Commission dénoncent la décision de l'AMT de modifier le mode de paiement des honoraires en les faisant passer d'une base forfaitaire à une base horaire.

Enfin, les membres de la Commission demandent au MTQ de préciser le mandat et les rôles du Ministère dans ce projet et comment ils ont évolué au fil du temps. Les députés désirent également de l'information additionnelle sur le tableau contenu dans le rapport d'experts sur le coût du projet. Plus précisément, ils voudraient que les estimations des coûts soient ventilées de façon détaillée pour chacune des étapes du projet.

Conclusion

Les membres de la Commission de l'administration publique concluent que, lors de grands projets comme celui du prolongement du métro, il est essentiel que les décisions soient prises sur la base d'informations connues et suffisantes. Ils prennent cependant acte des efforts de l'AMT et du Ministère pour trouver des solutions aux problèmes soulevés dans le rapport du Vérificateur général.

La Commission souhaite cependant formuler certains constats et quelques recommandations. Tout d'abord, la Commission constate que la décision d'aller de l'avant avec le projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval était une décision politique. La Commission juge toutefois que, malgré l'évolution capricieuse des prévisions de coûts du prolongement, les coûts (selon la dernière estimation disponible) ne sont pas disproportionnés par rapport aux projets de prolongement de métro comparables ailleurs.

De plus, la Commission ne remet aucunement en cause le bien-fondé du projet de prolongement de métro sur le territoire de ville de Laval, mais juge que si les coûts avaient été mieux connus plus tôt il aurait été plus facile de prendre les décisions qui s'imposaient au moment opportun. La Commission constate également que la circulation de l'information entre l'AMT et le MTQ était incomplète et devrait faire l'objet d'améliorations.

Enfin, la Commission demande au ministre des Transports de lui faire un rapport précis sur le rôle et le mandat de son représentant en détachement à l'AMT.

En conséquence, la Commission de l'administration publique recommande :

- **Que le gouvernement balise l'octroi de contrats d'importance par les organismes de l'État en période électorale;**

- **Que la *Loi sur l'Agence métropolitaine de transport* soit modifiée afin de prévoir une étape d'approbation des contrats par le conseil d'administration et que les décisions soient appuyées par une documentation adéquate;**

- **Qu'un vérificateur soit embauché par l'AMT et que son rôle et sa fonction soient précisés.**

Chapitre 5 Le suivi de la vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services

Le 17 novembre 2004, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre du Revenu, madame Diane Jean, dans le cadre du suivi de la vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

Observations du Vérificateur général

Les travaux du Vérificateur général avaient pour but de voir si les recommandations, publiées dans le chapitre 7 du tome I du *Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale* pour l'année 1999-2000, avaient été suivies par le ministère du Revenu du Québec (MRQ).

Les travaux de suivi ont permis de constater que 77 % des recommandations [28] ont suscité des gestes concrets de la part du MRQ. Toutefois, le taux des recommandations qui ont été appliquées ou qui ont connu des progrès satisfaisants est faible : il n'atteint que de 27 % [29].

Les principaux constats du Vérificateur général sont les suivants :

- même si le Ministère a pris en considération plusieurs de ses constats et de ses recommandations, certaines actions n'auront d'effets que d'ici quelques années;

- des lacunes subsistent, notamment en ce qui concerne la mesure des omissions involontaires des mandataires, le contrôle et la planification régionale ainsi que l'évaluation de la performance;

- une augmentation satisfaisante de la qualité des activités de vérification a été notée pour les interventions auprès des mandataires;

- le processus de sélection des dossiers aux fins de vérification et d'analyse fiscale de même que les travaux d'analyse fiscale restent à améliorer;

- l'instauration des contrôles de qualité reste à faire.

Audition de la sous-ministre du Revenu

L'exposé de la sous-ministre du Revenu, madame Diane Jean, lui a permis de rappeler succinctement l'objet de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de la taxe sur les produits et services (TPS), de présenter

les moyens dont dispose son organisme pour assurer une administration efficace et efficiente de ces taxes, ainsi que d'aborder les actions entreprises en réponse aux attentes exprimées dans le rapport du Vérificateur général. À cet effet, la sous-ministre a déposé le plan d'action relativement aux recommandations du rapport de suivi [30] . Elle a également fait part que l'évaluation du Vérificateur général sur les progrès accomplis lui paraissait plutôt sévère. En effet, elle a précisé que, sur certains points, des voies différentes de celles préconisées par le Vérificateur général ont été choisies en raison des contraintes et de l'évolution de l'organisme depuis la tenue du mandat initial en 1999-2000. À ce sujet, madame Jean a signalé qu'au cours de la dernière année, le gouvernement du Québec avait attribué à Revenu Québec le statut d'agence selon le modèle de la *Loi sur l'administration publique*, ce qui lui a permis d'adapter son cadre de gestion à sa mission et d'orienter son action vers une gestion axée sur les résultats.

Les échanges avec la sous-ministre ont couvert la plupart des lacunes soulevées dans le rapport du Vérificateur général. Une attention particulière a été accordée à la difficulté de faire la distinction entre une omission volontaire et une omission involontaire, en raison de l'absence de définition de ces concepts, ainsi qu'aux effets découlant de cette difficulté. Il a aussi été question de la mesure de l'ampleur de l'économie souterraine, de la responsabilité partagée avec le ministère des Finances à ce sujet et des résultats obtenus selon quatre méthodes d'estimation [31] .

Par ailleurs, la conciliation de la variation entre les montants perçus pour la TVQ et ceux perçus pour la TPS a été abordée. En matière d'évaluation de la performance, les discussions entre les parlementaires et la sous-ministre ont porté sur les indicateurs, la distinction entre les transactions qui génèrent des revenus supplémentaires et celles qui n'ont pas d'incidence financière, la comptabilisation des sommes attribuables à de l'évasion fiscale perçues à la suite de vérifications, de même que sur l'étalonnage avec d'autres administrations fiscales.

Concernant les interventions auprès des mandataires, leur inscription, l'analyse fiscale et la vérification ont fait l'objet de discussions. Plus précisément, les sujets abordés ont été les mesures prises pour contrer les demandes frauduleuses de remboursement, la classification des mandataires, les informations sur les administrateurs, le traitement des déclarations présentant des demandes de remboursement, le choix des dossiers, les résultats obtenus ainsi que le contrôle de la qualité. Finalement, il a été question de l'application des pénalités fiscales et de l'utilisation des méthodes comptables simplifiées.

Commentaires des membres de la Commission

Les membres de la Commission soulignent la qualité des réponses fournies et prennent bonne note de la production d'un plan d'action. Les travaux relatifs au suivi de vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services ont permis aux membres de la Commission d'obtenir des réponses correctes à leurs questionnements. Cependant, ils trouvent regrettable de ne pas avoir reçu le plan d'action de Revenu Québec en temps opportun. Par ailleurs, les parlementaires sont surpris par le constat du Vérificateur général selon lequel seulement 27 % de ses recommandations ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants.

Les députés sont satisfaits des explications obtenues de la sous-ministre concernant le commentaire de Revenu Québec sur la sévérité de l'évaluation du Vérificateur général sur les progrès accomplis. À cet effet, madame Jean a précisé que Revenu Québec, bien qu'en accord sur les constats, avait choisi des voies différentes de celles préconisées par le Vérificateur général dans ses recommandations concernant la mesure de l'observance fiscale ainsi que le contrôle et la planification régionale. En ce sens, les actions entreprises concernant l'observance fiscale sont l'application de mesures contre l'évasion fiscale, les comparaisons sectorielles et le développement d'un indice de risque. Cette façon de faire vise à

détecter l'inobservance par secteur d'activité plutôt qu'en fonction des omissions volontaires et involontaires. En ce qui a trait au contrôle et à la planification régionale, les activités de Revenu Québec, autrefois organisées en fonction des régions, sont maintenant basées en fonction des clientèles — entreprises et particuliers — tout en tenant compte de leur secteur d'activité.

En matière de mesure de l'observance fiscale, les membres de la Commission constatent que les travaux effectués, en collaboration avec le ministère des Finances, permettent d'estimer la valeur de l'économie souterraine. Ils expriment cependant leur inquiétude sur le fait que Revenu Québec ne puisse mesurer la valeur des omissions involontaires, ce qui pourrait lui permettre d'établir des stratégies d'intervention. À cet égard, la sous-ministre mentionne que le Québec est une des rares administrations fiscales à disposer de statistiques évaluant l'évasion fiscale par secteur d'activité économique afin d'orienter ses activités.

Au sujet du contrôle, les députés constatent une certaine amélioration relativement à la réalisation, en collaboration avec l'Agence de revenu du Canada, de la conciliation de la variation entre les montants de perception de TVQ et ceux de TPS. Ils prennent bonne note des moyens dont dispose Revenu Québec pour assurer une administration efficace et efficiente de la TVQ et de la TPS. Certains moyens découlent de l'application de la *Loi sur l'administration publique*, tandis que les autres s'inspirent des meilleures pratiques de gestion afin d'assurer une administration saine et performante des activités. Il s'agit, notamment, du plan stratégique, de la déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, du rapport annuel de gestion, de veille stratégique, d'indicateurs de performance, d'étalonnage avec d'autres organismes, du programme de contrôle de gestion portant sur les risques organisationnels et du traitement des plaintes. Par ailleurs, Revenu Québec peut compter sur sa Direction de la vérification interne et sur sa Direction de l'évaluation de programmes.

Quant à l'évaluation de la performance, les parlementaires accueillent favorablement le constat du Vérificateur général selon lequel des indicateurs ont été développés pour la qualité des services, mais incitent Revenu Québec à poursuivre ses efforts. En ce qui a trait à la reddition de comptes sur la « récupération fiscale », ils sont surpris d'apprendre que la comptabilisation des revenus est basée sur le type d'action menée plutôt que sur le type de transaction. Par exemple, lors d'une opération menée par du personnel de la vérification fiscale, les montants perçus seront considérés en tant que récupération fiscale, et ce, même si ces montants peuvent s'avérer être de l'évasion fiscale. En termes de comparaison de la performance, les députés sont confiants que les travaux poursuivis, en collaboration avec l'Agence de Revenu du Canada, permettront à Revenu Québec d'évaluer sa performance relativement à ses coûts en procédant à de l'étalonnage avec d'autres administrations publiques.

À l'égard de l'inscription des mandataires, les membres de la Commission reconnaissent les progrès accomplis par la mise en place d'un programme d' « enregistrement à risque » visant à contrer les demandes frauduleuses de remboursement et qui a notamment comme effet de refuser une inscription lorsque l'adresse fournie indique un casier postal ou un numéro de téléphone cellulaire. Ils observent un manque de rigueur relativement à l'inscription des mandataires, mais constatent que des efforts sont en cours pour améliorer la situation. À cet effet, Revenu Québec procède actuellement à des travaux de migration vers le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) et cette action devrait permettre de réduire la plupart des erreurs de classification. Quant aux données relatives aux administrateurs, la Commission est réceptive à la possibilité d'une mise en commun avec les données du Registraire des entreprises.

En matière d'analyse fiscale, les membres de la Commission considèrent que des progrès pourraient être accomplis dans le traitement des déclarations présentant des demandes de remboursement. Ils ont noté que des modifications avaient été apportées au contrôle automatisé de validité, notamment par l'ajout de critères de comparaison et de cohérence, mais que la situation pouvait probablement être améliorée afin de la rendre optimale.

La vérification représente un sujet sensible pour les parlementaires. Ils partagent la préoccupation de Revenu Québec qui vise à assurer un juste équilibre entre la rentabilité des dossiers et la couverture optimale pour appuyer l'autocotisation. Ils soulignent que les résultats présentés devaient être représentatifs de la situation puisqu'un grand nombre de mandataires perçoivent des sommes peu élevées. Ils s'attendent cependant que Revenu Québec poursuive sa réflexion [32] sur le sujet et leur transmette les résultats de cette réflexion. Par ailleurs, le contrôle de la qualité préoccupe également les parlementaires. Ils constatent que Revenu Québec avait misé sur les contrôles *a priori*, notamment la qualité de l'encadrement et les instructions de travail, et qu'une réflexion doit avoir lieu sur ce sujet.

Les députés prennent note des interventions prévues pour examiner l'application des pénalités fiscales dans le but de modifier, le cas échéant, la directive afférente. Ils remarquent aussi que des démarches ont été entreprises pour améliorer les résultats concernant l'utilisation des méthodes comptables simplifiées.

Conclusion et recommandation

La Commission de l'administration publique considère que les travaux lui ont permis d'obtenir des réponses correctes à ses questionnements. Elle prend bonne note de la production d'un plan d'action pour donner suite au rapport de suivi du Vérificateur général. Elle constate ainsi la volonté de Revenu Québec de tenir compte des recommandations. Par contre, elle aurait grandement apprécié disposer du plan d'action en temps opportun. À cet effet, compte tenu de l'intérêt de la Commission pour que les organismes vérifiés maintiennent une certaine rigueur, elle les incite à préparer rapidement, après avoir fait l'objet d'une vérification, un plan de travail préliminaire pour la production de leur plan d'action.

À la demande de la Commission, le Vérificateur général procédera à une évaluation du plan d'action et lui en transmettra les résultats. Les membres de la Commission détermineront les suites à donner à partir de ces résultats.

À la lumière de ces travaux, la Commission de l'administration publique demande que dorénavant, les organisations pour lesquelles le Vérificateur général procède à une vérification de suivi de l'optimisation de ressources, transmettent à la Commission de l'administration publique :

- **un plan de travail préliminaire 30 jours après la date de publication du rapport du vérificateur;**
- **un plan d'action 15 jours avant la date de la tenue de l'audition.**

De plus, la Commission de l'administration publique recommande :

- **Que Revenu Québec rende compte de la réalisation des travaux de son plan d'action dans son rapport annuel de gestion, et ce, même s'il s'agit d'un mandat de suivi pour lequel aucune recommandation n'a été émise.**

ANNEXE I

Les membres de la Commission de l'administration publique

Les membres permanents de la Commission

Mme Rita Dionne-Marsolais (Rosemont), présidente de la Commission
Mme Sarah Perreault (Chauveau), vice-présidente de la Commission **

M. Raymond Bernier (Montmorency)
M. Alexandre Bourdeau (Berthier), jusqu'au 18 novembre 2004
Mme Nancy Charest (Matane)
Mme Solange Charest (Rimouski)
M. Henri-François Gautrin (Verdun)
M. Laurent Lessard (Frontenac)
Mme Agnès Maltais (Taschereau), depuis le 18 novembre 2004
M. Alain Paquet (Laval-des-Rapides)
Mme Cécile Vermette (Marie-Victorin)

Les membres temporaires et les remplaçants

Mme France Hamel (La Peltrie), 20 octobre 2004
Mme Pauline Marois (Taillon), 20 octobre 2004
Mme Louise Harel (Hochelaga-Maisonneuve), 21 octobre et 17 novembre 2004
Mme Diane Legault (Chambly), 21 octobre 2004
M. Serge Deslières (Beauharnois), 3 novembre et 10 novembre 2004
M. Guy Lelièvre (Gaspé), 3 novembre et 17 novembre 2004
Mme Lise Thériault (Anjou), 3 novembre 2004
M. Maurice Clermont (Mille-Îles), 10 novembre 2004
M. Normand Jutras (Drummond), 10 novembre 2004
M. Jean-Pierre Soucy (Portneuf), 10 novembre 2004
M. Tony Tomassi (LaFontaine), 10 novembre 2004

Le personnel de la Commission

Mme Nancy Ford, secrétaire de la Commission
Mme Hélène Bergeron, agente de recherche
M. Richard L'Hérault, agent de recherche
M. Pierre Rainville, agent de recherche
Mme Michèle Rioux, agente de recherche
Mme Diane Fleury, agente de secrétariat

ANNEXE II

Les recommandations de la Commission de l'administration publique

Chapitre 1 L'aide aux élèves en difficultés

- **Que le ministère de l'Éducation revoie sa définition d'« élève à risque » de façon à améliorer le dépistage précoce et l'intervention rapide par les commissions scolaires, ce qui à long**

terme permettrait de réduire le décrochage scolaire ;

- **Que le ministère de l'Éducation initie une démarche auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour obtenir, dès l'âge scolaire, les informations pertinentes pour les « élèves à risque », en accord avec la Commission d'accès à l'information;**

- **Que le ministère de l'Éducation inclue dans le programme de formation continue des enseignants un volet concernant les « élèves à risque » et leur intégration dans les classes ordinaires.**

Chapitre 4 La gestion du projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la Ville de Laval

- **Que le gouvernement adopte un règlement pour limiter l'octroi de contrats d'importance, en période de transition causée par les changements du gouvernement;**

- **Que la Loi sur l'*Agence métropolitaine de transport* soit modifiée afin de prévoir une étape d'approbation des contrats par le conseil d'administration et que les décisions soient appuyées par une documentation adéquate;**

- **Qu'un vérificateur soit embauché par l'Agence métropolitaine de transport et que son rôle et sa fonction soient précisés.**

Chapitre 5 Le suivi de la vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services

- **Que Revenu Québec rende compte de la réalisation des travaux de son plan d'action dans son rapport annuel de gestion, et ce, même s'il s'agit d'un mandat de suivi pour lequel aucune recommandation n'a été émise;**

ANNEXE III

Les participants

Ministère de l'éducation

Monsieur Pierre Lucier, sous-ministre
Monsieur Robert Bisaillon, sous-ministre adjoint à l'éducation préscolaire et à l'enseignement primaire et secondaire
Madame Liette Picard, spécialiste en sciences de l'éducation à la Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires
Madame Julie Gosselin, sous-ministre adjointe aux réseaux
Monsieur Jean Bouchard, directeur général du financement et de l'équipement au Secteur des réseaux
Monsieur Othman Mzoughi, directeur de la vérification interne

Du milieu scolaire

Monsieur Réjean Morel, directeur général de la Fédération des commissions scolaires du Québec
Monsieur Pierre Gauthier, spécialiste en adaptation scolaire pour la Fédération des commissions

scolaires du Québec
Madame Lucie Lafleur, directrice générale de la Commission scolaire des Portages-de- l'Outaouais
Monsieur Camil Turmel, directeur général adjoint à la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin
Madame France Michon, coordonnatrice en adaptation scolaire à la Commission scolaire des Découvreurs
Madame Julie Hobbs, coordonnatrice en adaptation scolaire à la Commission scolaire Riverside
Madame Chantal Longpré, directrice de l'école primaire Saint-Louis de la Commission scolaire des Affluents

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Monsieur Juan Roberto Iglesias, sous-ministre
Madame Renée Lamontagne, sous-ministre adjointe des services sociaux
Madame Rachel Ruest, directrice des activités communautaires et des personnes handicapées
Monsieur Viateur Laplante, directeur de la vérification interne
Monsieur Yves Marchand, directeur de l'allocation des ressources
Monsieur Jean-Yves Simard, directeur des personnes âgées en perte d'autonomie
Madame Diane Bégin, chef de service des personnes handicapées
Madame Odette Perron, direction des activités communautaires et des personnes handicapées
Monsieur Charles Boily, direction des personnes âgées en perte d'autonomie

Ministère du Revenu

Madame Diane Jean, sous-ministre
Monsieur Norbert Boudreau, directeur du Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général
Monsieur Claude Gauthier, directeur de la vérification interne et des enquêtes
Monsieur Pierre Gagné, chef de service de la vérification interne
Monsieur Michel Hébert, conseiller au Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Direction générale du traitement et des technologies

Monsieur Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint
Monsieur Yves St-Jacques, directeur du traitement informatique
Monsieur Michel Leblanc, chef de service de la sécurité informatique

Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Monsieur Marcel Carbonneau, directeur par intérim
Madame Carmen Gauthier, responsable de l'organisation de la protection des renseignements confidentiels

Société de l'assurance automobile du Québec

Monsieur Jacques Brind'Amour, président-directeur général
Monsieur Michel Léveillé, directeur général des technologies de l'information
Monsieur Mario Trudel, responsable de la sécurité de l'information numérique

Secrétariat du Conseil du trésor

Monsieur Luc Meunier, secrétaire du Conseil du trésor

Monsieur Robert Desbiens, secrétaire associé à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles
Monsieur Gordon Smith, secrétaire associé aux services administratifs
Monsieur Raynald Brulotte, directeur général des technologies de l'information et des communications
Madame Louise Thiboutot, coordonnatrice gouvernementale de la sécurité de l'information et des échanges électroniques

Régie de l'assurance maladie du Québec

Monsieur Pierre Roy, président-directeur général
Madame Odile Béland, directrice de la planification des technologies et de l'intégration
Monsieur Jacques Blouin, coordonnateur de la sécurité de l'information
Me André-Gaétan Corneau, directeur général des affaires institutionnelles et secrétaire général
Monsieur Jean-Marie Lévesque, directeur général des systèmes et des technologies de l'information
Monsieur Michel Marchand, chef du service à la gestion de l'information et de la sécurité

Ministère du Revenu

Madame Diane Jean, sous-ministre
Monsieur Claude Gauthier, directeur de la vérification interne et des enquêtes
Monsieur Pierre Gagné, chef de service de la vérification interne
Monsieur Michel Hébert, conseiller au Bureau de la sous-ministre

Direction générale des entreprises

Madame Johanne Bergeron, sous-ministre adjointe
Madame Line Paulin, directrice de la vérification des entreprises de la Capitale- Nationale et de l'Est du Québec

Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Monsieur Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Monsieur Jean-Marc Henry, adjoint exécutif

Bureau du Vérificateur général

Monsieur Renaud Lachance, vérificateur général
Madame Doris Paradis, vérificatrice générale adjointe
Monsieur Michel Samson, directeur principal de vérification
Monsieur Gilles Thomassin, directeur de vérification
Madame Isabelle Hurens, vérificatrice
Monsieur Martin Lessard, directeur de vérification
Monsieur Yves Denis, vérificateur
Madame Diane Bergeron, directrice principale de vérification
Monsieur Jean-Pierre Fiset, directeur de vérification
Monsieur Guy Magnan, chargé de projet

[1] À la suite de l'audition, le MEQ a transmis à la Commission son Cadre de référence pour guider l'intervention intitulé *Les difficultés d'apprentissage à l'école*.

[2] À la suite de l'audition, le MEQ a transmis à la Commission son Cadre de référence pour l'établissement des plans d'intervention intitulé *Le plan d'intervention... au service de la réussite de l'élève*.

[3] À la suite de l'audition, le MEQ a transmis à la Commission sa Stratégie de mise en oeuvre 2003-2006 de l'Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'é ducation intitulée *Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes*. De plus, une entente concernant la transmission de renseignements personnels entre les deux réseaux est sur le point d'être signée. Présentement, un travail est fait à propos de l'harmonisation du plan d'intervention et du plan de services individualisé. Enfin, en 2000, un plan d'action conjoint à l'égard des enfants présentant un trouble de déficit de l'attention/hyperactivité (TDAH) a été publié par le MEQ et le MSSS.

[4] Depuis 2001, le programme de formation des maîtres comporte une compétence explicite sur la capacité d'intervenir auprès des enfants en difficulté. De plus, dans chaque région, il existe des équipes de personnes-ressources en matière d'aide aux élèves en difficulté.

[5] À cet effet, ces éléments seront précisés dans le plan d'action gouvernemental sur les services aux aînés dont la diffusion est prévue d'ici 2006.

[6] Un groupe de travail sur le vieillissement, dont les travaux sont en cours et l'échéance, prévue à l'automne 2004, se penche notamment sur cette question.

[7] Une douzaine de projets sélectionnés favorisent l'accessibilité à des services, en résidences collectives, pour des personnes présentant une perte d'autonomie. Ils visent le maintien de 205 aînés dans leur communauté.

[8] Cf. note 2

[9] « La transition entre l'approche historique et le nouveau modèle d'allocation se fera graduellement sur un horizon de cinq à sept ans. Pour 2004-2005, les réallocations visant à rétablir l'équité ont été de 10 % des écarts de financement constatés. Cette transition prudente reflète le caractère perfectible des indicateurs utilisés. Elle visait également à garantir à toutes les régions du Québec au moins 50 % des montants de développement consacrés à l'amélioration des services. » Extrait du document de soutien sur l'état d'avancement des réalisations découlant des rapports du Vérificateur général et de la Commission de l'administration publique sur les services à domicile relevant du réseau de la santé et des services sociaux. MSSS, septembre 2004, p. 19.

[10] Cf. note 5.

[11] *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en* CHSLD *: Visites d'appréciation de la qualité des services*. Ce rapport expose les résultats des visites réalisées par le MSSS entre février et mai 2004, dans 47 établissements comptant près de 5 989 résidents. Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité de vie des personnes hébergées dans les CHSLD du Québec.

[12] Les différents éléments de ce rapport d'activité sont le profil de clientèle, le nombre d'heures de soins requis, le niveau d'autonomie, l'âge moyen, les mouvements de la clientèle, le nombre d'admissions, le nombre de départs, les dimensions légales, s'il y a un code d'éthique, s'il n'y a pas de code d'éthique, la présence d'un comité d'usagers, les plans d'intervention, les aménagements physiques et les équipements, ainsi que le personnel qui est disponible, en place, au 31 mars.

[13] *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale.*

[14] Revenu Québec a également déposé le document *La protection des renseignements confidentiels à Revenu Québec.*

[15] La RAMQ s'est engagée à transmettre à la Commission un document détaillant les points 8, 10 et 13 de son plan d'action.

[16] Les trois organisations se sont engagées à transmettre à la Commission le résultat de ces travaux.

[17] Afin de prévenir la répétition d'événements survenus antérieurement relativement à la vente d'information, le programme d'aide aux employés de la SAAQ offre des services aux personnes rencontrant certaines difficultés.

[18] La RAMQ s'est engagée à transmettre à la Commission un organigramme indiquant les niveaux hiérarchiques du Comité de direction et du Comité de protection des renseignements personnels ainsi que la description des mandats de ces comités.

[19] La RAMQ transmettra des explications à la Commission.

[20] À cet effet, Revenu Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec se sont engagés à fournir à la Commission les montants investis pour la formation ainsi que les quotes-parts respectives de la formation en informatique et de celle en sécurité informatique.

[21] Revenu Québec exige que ses employés signe une déclaration de discrétion en vertu de dispositions de la *Loi sur le ministère du Revenu*. Depuis 2002, 93 % des nouveaux employés de la RAMQ ont signé un engagement de confidentialité alors qu'en 2001, 87 % des employés en avait signé un. Quant à la SAAQ, 95,7 % des employés ont signé volontairement une déclaration de discrétion.

[22] En mars 2004, le coût du projet était en fait estimé à 733 millions de dollars; il fallait lui ajouter 76 millions de dollars relativement à des demandes d'honoraires additionnels du groupement IAGC, pour un total de 809 millions de dollars. Toutefois, le montant précis à verser pour les honoraires additionnels reste à déterminer entre les parties.

[23] L' IAGC est une formule qui consiste à confier à un gestionnaire unique tous les travaux d'ingénierie, d'approvisionnement et de gestion de la construction. Dans le cas du projet de prolongement du métro, l'IAGC est un groupe de six firmes de professionnels.

[24] Rapport du comité d'experts sur le projet de prolongement du réseau de métro sur le territoire de la ville de Laval, 13 octobre 2004. [http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/publications/ministere/metro_laval.pdf]

[25] Le contrat IAGC a été confié, à la suite d'un appel d'offres public, au groupement SGTM qui est constitué des firmes suivantes : SNC-Lavalin, GMAT Tecsult et le consortium MBGF. Le 6 juin 2001, le montant octroyé au groupement SGTM était de 37,9 millions de dollars en vue de la construction d'une ligne de 5,2 kilomètres et de trois stations sur le territoire de la ville de Laval. L'une des dispositions du contrat IAGC prévoit que la Société de transport de Montréal (STM) agira comme sous-traitant exclusif de SGTM pour tout ce qui touche l'ingénierie, l'approvisionnement et la gestion de la construction des équipements fixes, ainsi que pour la mise en service de la nouvelle ligne de métro.

[26] Le 7 octobre 1998, le gouvernement adoptait le décret 1299-98 autorisant l'AMT à réaliser avec la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal le prolongement du réseau de métro sur le territoire de la Ville de Laval. Le sous-ministre affirme ne pas avoir réussi à retrouver de mémoire au Conseil des ministres ou d'autres documents importants qui viendraient appuyer ce décret.

[27] Afin de jeter plus de lumière sur cette dernière prévision, l'AMT s'engage à déposer la part comprise par les honoraires professionnels totaux lorsque les négociations avec le groupement SGTM seront terminées.

[28] Dix-sept recommandations sur vingt-deux.

[29] Six recommandations sur vingt-deux.

[30] En plus du plan d'action, trois documents ont été déposés, soit le Rapport du Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité et deux graphiques illustrant « L'origine des pertes et des revenus fiscaux - principales définitions " et le " Processus de planification et de reddition de comptes de la Récupération fiscale - principaux intrants/extrants ».

[31] La méthode des masses monétaires qui compare l'argent en circulation et la production intérieure brute (PIB) estime l'évasion fiscale entre 5 % et 20 % du PIB. La méthode par sondage qui consiste à interroger un groupe représentatif de personnes afin de connaître leurs activités à titre de donneurs d'ouvrage ou de travailleurs au noir donne des résultats qui se situent entre 2 % et 2,6 % du PIB. La troisième méthode est une étude réalisée par Statistique Canada à partir d'une compilation de renseignements obtenus des entreprises et répartissant les données en trois groupes selon l'importance des activités de travail au noir qui arrive à une évaluation de 4,2 % du PIB. La dernière méthode, l'indice de risque, développée avec le ministère des Finances, et basée sur l'information provenant des vérifications d'entreprises, établit que le risque d'évasion fiscale est trois fois plus élevé dans les entreprises de faible taille que dans les grandes entreprises et celui des grandes entreprises est cinq fois inférieur à l'ensemble.

[32] Revenu Québec s'est engagé à transmettre ces résultats aux membres de la Commission.